

Question	Answer
肺炎疫情退票申请必须在什么时间内处理?	所有退票申请必须在3月31日前完成。
肺炎疫情需要换开客票可否自行处理?	依照泰航针对疫情通知文件操作,符合规定可自行处理改期换开并在编码内备注。
肺炎疫情退票可否自行处理?	请依照泰航针对疫情通知文件操作,参考非自愿退票处理政策处理流程。 如涉及误机的客票,符合疫情通知文件要求的,参考非自愿退票处理政策处理流程。(误机费不能豁免) 如涉及部分退票操作,请查看本文件中“符合疫情政策的部分退票里面金额怎么填写?” 凡是涉及肺炎疫情影响原因操作退票的,请在Eterm退票单上的remark输入"WV/COVID_19"或"WV COVID19",如之前已做退票可以不入,但从现在起操作的退票就必须入。
符合疫情政策的部分退票里面金额怎么填写?	部分退票里面金额填写剩余可退含税金额,现符合疫情政策的部分退票参考非自愿退票处理政策处理流程。 计算方法可退部分按 $NUC*ROE$ 计算(未使用航段需在2020年1月24日-2月29日)。
只有单独泰国国内段的航班,能否按照疫情文件申请全退?	请联系出票所在地咨询政策。
疫情文件中的旅行日期怎么算?	只要涉及中国航段往返任意一段落在此日期内都算。
“泰航特殊全退流程-特别版”适用于团队票申请吗?	请联系团队负责人咨询。
关于其他国家或地区禁止入境的机票能申请全退吗?	看出票日期在该国家或地区实施禁止入境的官方文件发布日期之前或之后, 如在之前的可以做申请,但申请时要附上该国家或地区实施禁止入境的官方文件证明; 如在之后,则不接受申请。
非自愿退票处理政策?	所有非自愿退票均要填写“泰航特殊全退流程-更新版”发送邮件canswtg@thairways.com.cn; cansw_stg@thairways.com.cn; cansw_wtg@thairways.com.cn进行申请,待回复后再操作退票并在编码和Eterm退 票单内备注。 如果是部分退票请根据整张往返客票价格-已使用部分航段的单程价格。
泰航航变处理政策?	改期:可自行在机票有效期内免费更改一次并在编码内备注,但必须要求与原票保持同等舱位, 如无同等舱位,可告知我们追位。 退票:填写“泰航特殊全退流程-更新版”发送邮件canswtg@thairways.com.cn; cansw_stg@thairways.com.cn; cansw_wtg@thairways.com.cn进行申请,待回复后再操作全退并在编码内备注。 如果是部分退票请根据整张往返客票价格-已使用部分航段的单程价格。 凡是涉及泰航航变原因操作退票的,请在Eterm退票单上的remark输入"WV/FLT IRR"或"WV FLT IRR"。
因航变操作过的编码里请备注involuntary chng/cancel for flight irregularity TGXXX/DDMMYY, 并在客票E1项备注INVOL REBOOK/REISSUE DUE TO FLT IRR TGXXX/DDMMYY 备注原因没有统一格式,请按实际情况填写。	
如果第一次航变更更改了航班后又发生了航变能不能再改一次?	每一次航变都是一次独立事件,如果第一次操作完航变处理后再发生航变,仍然可以按照航变的政策再次处理。